

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA KANTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR (Studi Kasus Di Kabupaten Nganjuk)

Sari Andayani
Dosen Program Studi Akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur

Tatar Rany Astri Sari
Alumni Program Studi Akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur

ABSTRACT

Spirit of reformation have colored the State Apparatus utilization, with the demand to realize the State Administration capable to support the fluency and fundamental duty execution integrity and management function, others society claim government to give the attention which seriously and overcome the Corruption, Kolusi, and Nepotism (KKN) so that clean governance creation and able to provide the Public Good And Service of expected by society. Considering an information system is ready to integrated one with other; dissimilar, is hence needed by correctness from each consumer therefore service quality very depend on performance of organizational resource and employees. Quality have come to the vital topic to all researcher of caused by its is change in this matter service competition go together the global change and change of life style society, service quality frequently in viewing as a[n strategy for organization to reach the difference's service, assess the customer, and customer/ client satisfaction. Pursuant to background hence this research target is to know the influence of Service Quality to Consumer Satisfaction at On Duty Earnings of Province of East Java. This research population is officer which follows the share and playing important role in decision making at On Duty Earnings of Province of East Java Nganjuk amounting to 24 respondents. While to analyze the influence Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy to Consumer Satisfaction of at On Duty Earnings of Province of East Java Nganjuk, statistic test used by is technique analyses the doubled linear regression. Pursuant to hypothesis test got by that Reliability and Empathy have an effect on to consumer satisfaction, Responsiveness and Assurance do not have an effect on to Consumer Satisfaction of at On Duty Earnings of Province of East Java Nganjuk.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Consumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan Aparatur Negara, dengan tuntutan untuk mewujudkan Administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan, selain itu masyarakat menuntut agar pemerintah memberikan perhatian yang sungguh - sungguh dan menanggulangi Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) sehingga terciptanya pemerintahan yang bersih dan mampu menyediakan *Public Good And Service* Sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat.

Sebagaimana berlakunya undang - undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yang undang -undang nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan daerah memberikan harapan baru mengenai otonomi daerah, prinsip -prinsip otonomi daerah tersebut harus dijalankan dengan nyata dan bertanggung jawab, nyata dalam menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang yang nyata, dan berpotensi untuk tumbuh sesuai potensi dan kekhasan daerah, sedangkan otonomi yang bertanggung jawab adalah otonomi yang dalam penyelenggaraannya harus benar-benar sejalan dengan tujuan, daerah otonom harus mampu melaksanakan prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Penggalan sumber pendapatan baru terutama pada sektor Retribusi Daerah dan lain-lain, hasil yang diharapkan adalah kontribusi dari sektor ekonomi terhadap pembangunan akan dapat meningkat, hal ini merupakan peluang upaya intensifikasi pungutan Pajak Daerah dan ekstensifikasi Retribusi Daerah baru yang dapat membantu Pendapatan Asli Daerah. Konsep *Money Follow Functional* pada dasarnya memacu keaktifan Daerah untuk memanfaatkan secara optimal kewenangan yang dimiliki, terutama kewenangan untuk memanfaatkan berbagai potensi yang dimiliki nilai ekonomi yang tinggi bagi Pemerintah maupun masyarakat.(Profil DISPENDA Jatim 2001-2005) maksud pemberitahuan otonomi guna peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat serta memelihara keserasian hubungan pusat dan daerah dalam kerangka negara kesatuan disini adalah Republik Indonesia (Sudarto:2007).

Disinilah peran Dinas Pendapatan Daerah sangat penting terhadap pengelolaan pendapatan daerah, yang berdasarkan atas pajak yang dihasilkan oleh daerah itu sendiri khususnya pada Kabupaten Nganjuk. Dinas Pendapatan Daerah, Asuransi, dan Kepolisian menyediakan pelayanan satu atap untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pendaftaran Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Pembayaran Premi Asuransi yang dikenal dengan sebutan SAMSAT. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila sebuah departemen pemerintahan dapat menonjolkan kemampuan, sikap,

penampilan, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi (Barata 2004).

Fenomena saat ini adalah pelayanan publik merupakan hasil keluaran dari suatu kegiatan administrasi umum pemerintah dengan penekanan teknik - teknik manajemen yang dapat memberikan waktu layanan yang pasti bagi masyarakat, maka dari itu diterbitkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta perlu ditetapkan standar dan kriteria dari penyelenggaraan pelayanan publik. (Sudarto 2007)

Dinas Pendapatan Daerah yang juga dikenal dengan sebutan DISPENDA untuk tingkat kedinasan, sesuai dengan SK Gub No 40 Thn 2001 dirubah dengan sebutan Unit Pelaksanaan Teknis Dinas Pendapatan, sebagai penyedia jasa pelayanan publik, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu yang tepat, dengan semakin majunya Teknologi Informasi kini Dispenda mempermudah cara pembayaran pajak dengan menawarkan sistem pembayaran melalui SMS yang dikenal dengan sebutan *SMS Push*, yang bertujuan untuk memberikan informasi pajak kendaraan bermotor sebelum jatuh tempo berakhirnya masa pajak, serta pelayanan untuk pajak kendaraan bermotor dengan *samsat drive thru* pelayanan pajak kendaraan yang daftar ulang setiap tahunnya, selain itu dengan tujuan memudahkan pembayaran pajak dengan *Bank System* yakni ATM. Dengan demikian diharapkan memperluas peran fungsi Sistem Informasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan guna memberikan kepuasan para penggunanya, dalam hal ini para karyawan Dispenda harus memiliki kemampuan untuk *re - checking* dengan sistem yang telah terkomputerisasi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk yang terletak di jalan Anjuk Ladang kotak pos 7, Saat ini diopersikan oleh beberapa pesawat komputer pada seksi-seksi kerja yang terkait dengan proses setiap komputer yang digunakan adalah *Shering* dengan program yang terintegrasi satu sama lainnya. Semua fasilitas tersebut bukan hanya menguntungkan bagi para pengguna jasa, namun juga sangat menguntungkan bagi aparat pemerintah dalam meningkatkan mekanisme kontrol yang lebih efektif serta untuk menghindari terjadinya penyalahgunaan wewenang dan meningkatkan citra administrasi perpajakan.

Untuk semua akses yang dapat diakses secara cepat dan tepat menurut Hall (2001) *sistem* adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling terkait (*Interelated*) atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*Common Purpose*) sedangkan *sistem informasi* adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada para pemakai. Komponen sistem informasi sangat tergantung kepada proses

yang terjadi di masing-masing departemen, dalam penelitian ini menggunakan Sistem Informasi Akuntansi.

Dalam menentukan ukuran kualitas pelayanan (*Service Provider*) yang tidak memiliki alat ukur yang jelas, jasa atau pelayanan cenderung berorientasi kinerja sehingga untuk menetapkan ukuran kualitas yang tepat lebih sulit dilaksanakan, adapun kualitas informasi yang juga merupakan sifat dari informasi yang berkualitas (Wiyanti 2004) antara lain : 1) Reliability; 2) Responsiveness; 3) Assurance ; 4) Empathy

Dari keempat dimensi tersebut diharapkan dapat mengukur sejauh mana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat menjalankan pekerjaannya dengan mudah dan cepat. Pengguna sistem informasi yang dimaksud disini adalah karyawan kantor Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk, dengan jumlah Karyawan 24 orang diharapkan dapat mewakili pembuktian dalam penelitian ini.

Dari hasil wawancara dengan Karyawan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa timur Nganjuk dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi selain adalah pada pelayanan aparat pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, kemampuan baik dari segi kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan integritas pejabatnya mungkin selama ini masih dianggap kurang, seperti yang di utarakan sebelum ini, masih terdapat beberapa permasalahan pada sistem informasi pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur adalah menggunakan sistem *sharing*, dengan sistem ini permasalahan yang terjadi diantaranya yaitu :1) Menggunakan sistem *sharing* yang mengakibatkan data tidak dapat diakses secara langsung jika data tersebut dibutuhkan.

2) Dalam menjalankan tugas untuk memasukan data terdapat jaringan dari sistem aplikasi yang terkadang agak terlambat sehingga perekaman data tidak bisa cepat dilakukan. 3) Terkadang juga data yang di rekam terlalu banyak sehingga proses ekspor data mengalami keterlambatan hal ini biasanya terjadi pada saat banyaknya masyarakat yang melakukan penyeteroran atas pajak kendaraan.

Mengingat suatu sistem informasi ini penyediaannya terintegrasi satu dengan yang lain, maka diperlukan ketelitian dari masing-masing pengguna oleh karena itu kualitas pelayanan sangat tergantung pada kinerja karyawan dan sumber daya organisasi. Kualitas telah menjadi topik yang vital bagi para peneliti karena adanya perubahan dalam kompetisi pelayanan hal ini berkaitan dengan perubahan global dan perubahan gaya hidup masyarakat, kualitas pelayanan sering kali di pandang sebagai suatu strategi bagi organisasi untuk mencapai diferensiasi pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk?

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Pengertian dan Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan terpenting dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, karena kualitas pelayanan yang kurang memuaskan akan membuat pelanggan dalam hal ini satuan kerja dan pihak ketiga akan merasa terganggu dan merasa dirugikan dalam hal waktu dan pelayanan (Sudarto, 2007).

Pengertian kualitas menurut Kotler (1997), adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Berdasarkan pengertian tersebut kualitas memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing sesuai ciri serta sifat dari suatu pelayanan itu sendiri. Tidak ada definisi sempurna, oleh karena itu setiap instansi pemerintah diharapkan dapat melayani masyarakat dengan baik serta dapat mendefinisikan kualitas berdasarkan tujuan, harapan, budaya, dan pelanggan masing-masing, sebab kualitas produk dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi pemerintah menentukan keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintah.

Menurut (Barata 2004:36) di dalam bukunya yang membahas dasar-dasar pelayanan prima sebagai berikut : "kualitas layanan ukurannya bukan ditentukan oleh pihak yang melayani jasa tetapi banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan. Konsep layanan prima : a) Kemampuan / *ability* . b) Sikap / *attitude* . c) Penampilan / *appearance*. d) Perhatian / *attention* . e) Tindakan / *action* . f) Tanggung jawab / *accountability*.

Pengertian dan Pengukuran Kualitas Jasa

Pengertian jasa menurut Kotler (1998:83) menyatakan bahwa jasa adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik, misalnya jasa pendidikan, jasa transportasi, dan jasa pengajaran. Meskipun bersifat abstrak, namun terkadang jasa ini sangat mahal.

Lovelock dan Wright (2005) menyatakan bahwa jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan, dalam diri atau atas nama-penerima seperti misalnya kenyamanan, kecepatan dan kepuasan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas jasa menurut Zeithamal valerie dalam Aritonang (2005) terdiri dari lima faktor, antara lain :

Bukti Fisik (*Tangibles*) yaitu, dimensi yang terdiri dari dimensi yang berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang di gunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan. Misalnya fasilitas fisik (komputer,

printer, gedung, tempat duduk, brosur, kepercayaan) serta penampilan pekerja, dan keramahan para pegawainya.

Keandalan (*Reliability*) yaitu, dimensi yang menunjukkan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan.. Daya Tangkap (*Responsiveness*) yaitu, dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*Assurance*) yaitu, dimensi yang mencakup pengetahuan dan kesopanan pekerja serta kemampuannya untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Empati (*empathy*) yaitu, dimensi yang menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada setiap pelanggan, selain itu juga merefleksikan kemampuan pekerja untuk menyelami perasaan pelanggan sebagai mana jika pekerja itu sendiri mengalaminya.

Pengguna Informasi

Pengguna sistem (sistem user) yaitu pihak yang akan menggunakan atau terpengaruh sistem informasi pada basis regular (*meng-capture*) memvalidasi, memasukkan, merespon, menyimpan, dan bertukar data dan informasi (Sudaryono dkk. 2007:1). Pemakai informasi suatu perusahaan dapat dikelompokkan menjadi pemakai internal dan eksternal. Pemakai internal diantaranya adalah manajemen baik dari manajemen ditingkat yang paling bawah sampai di tingkat paling puncak. Pihak lain di dalam perusahaan yang memerlukan informasi adalah karyawan. Tingkat perorangan, karyawan juga mengetahui rincian gaji yang diterima dan berbagai potongan yang mempengaruhi gajinya. Di tingkat kelompok, karyawan ingin mengetahui kemajuan perusahaan, sehingga mereka dapat memutuskan sikapnya. Selain oleh pihak di dalam perusahaan, informasi diperlukan juga oleh pihak diluar perusahaan pihak-pihak eksternal tersebut antara lain adalah pemasok, perusahaan, debitur, pemerintah, pembeli. Masing-masing pihak eksternal ini mempunyai keinginan yang berbeda, sehingga memerlukan informasi yang berbeda pula. (Winarno 1994:15).

Tinjauan terhadap Sistem Informasi

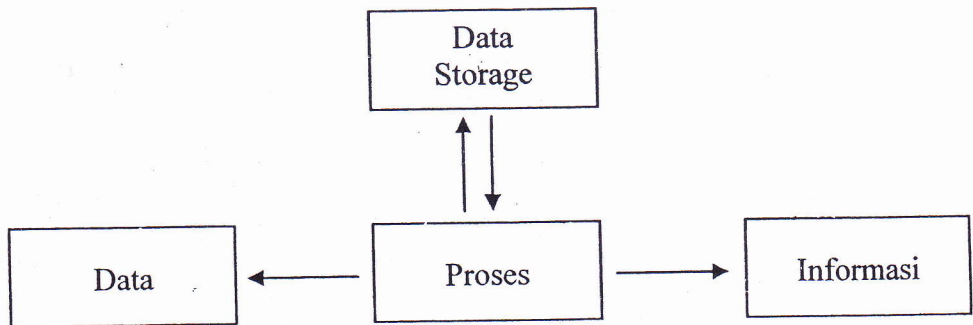
Pengertian Sistem dan informasi

Pengertian sistem menurut beberapa pakar penulis sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut : Menurut Cole dalam Baridwan (1994:3) sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Mascove dalam Baridwan (1994:4) sistem adalah suatu kesatuan (*entity*) yang terdiri dari bagian-bagian (disebut subsistem) yang saling berkaitan dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu.

Informasi ibarat darah yang mengalir dalam tubuh suatu organisasi sehingga informasi ini sangat penting di dalam suatu organisasi (Harnanto 1994:23). Davis dan Clason dalam Halim (1994:28) informasi adalah data yang diproses lebih jauh sehingga mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai "nilai pengaruh" atas tindakan-tindakan, kepuasan sekarang atau masa yang akan datang. Informasi adalah data yang berguna yang diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat. (Bodnar dan Hopwood 2000:1)

Pengertian sistem informasi: menurut Hall (2001:7) sistem informasi adalah sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, di proses menjadi informasi, dan didistribusikan kepada para pemakai. Halim (1994:30) sistem informasi adalah suatu sistem yang mengubah atau memproses data menjadi informasi. Wilkinson dalam Kadir (2003:11) sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (output) informasi, guna mencapai sasaran perusahaan.

Model Dasar Sistem



Sistem informasi adalah suatu sistem dimana suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi yang menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan yang diperlukan.

Jenis Informasi

Informasi dikelompokkan menjadi 2 macam (Amsyah, 1997:294) yaitu :

Informasi substantif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan substantif adalah kegiatan pokok dari suatu organisasi. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan atau bidang utama dari suatu organisasi, sesuai dengan tujuan utama dari organisasi bersangkutan. Sedangkan informasi fasilitatif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan fasilitas adalah kegiatan pendukung dari suatu organisasi.

Fungsi Sistem Informasi

Menurut Bodnar dan Hopwood (2000:11), Fungsi sistem informasi bertanggung jawab atas pemrosesan data, struktur dan alokasi organisasional dari suatu departemen sistem informasi yang besar dengan fungsi operasionalnya telah dibahas dan fungsi-fungsi yang umumnya terdapat didalamnya sudah dijelaskan. Otomatis kantor atau tempat kerja. Sistem otomatisasi kantor mencakup teknologi dengan basis komputer yang memungkinkan pemrosesan dari berbagai dokumen dan pesan-pesan elektronik.

Kualitas Informasi

Informasi yang bernilai tinggi adalah informasi yang mendukung ketidakpastian paling rendah, akan tetapi informasi sendiri tidak dapat terbebas dari unsur ketidakpastian. Oleh sebab itu, diperlukan perbandingan antara biaya untuk memperoleh informasi dengan manfaat yang diperoleh dengan adanya informasi itu sendiri. Untuk menopang terbentuknya kualitas informasi yang baik, ada beberapa atribut yang perlu di perhitungkan menurut Widjajanto (2001:24) yaitu:

Kecermatan adalah perbandingan antara informasi yang benar terhadap total informasi yang dihasilkan dalam periode. Penyajian Tepat Waktu adalah kegiatan menyajikan informasi pada saat transaksi terjadi atau pada saat informasi tersebut dibutuhkan, yang mampu menutup peluang bagi pesaing untuk mengambil keputusan yang baik dengan lebih cepat. Kelengkapan adalah adanya relevansi antara informasi dan penggunaannya. Ringkas adalah informasi yang disajikan telah diiktisarkan sesuai kebutuhan pengguna dan bidang-bidang yang menjadi fokus utama.

Bentuk Informasi

Menurut Amshiyah, (1997:296) informasi dapat dibedakan dalam delapan bentuk informasi, yaitu : Informasi Uraian, Informasi yang disajikan dalam bentuk uraian cerita yang panjang dan singkat yang berisikan kalimat-kalimat yang ringkas dan jelas. Informasi Rekapitulasi, Informasi ringkas dengan hasil akhir dari suatu perhitungan (kalkulasi) atau gabungan perhitungan yang berisikan angka-angka yang disajikan dalam bentuk kolom-kolom. Informasi Gambar, Informasi gambar (bagan) adalah informasi yang dibuat dalam bentuk gambar atau bagan, misalnya gambar konstruksi dan bagan organisasi. Informasi Modal, Informasi dalam bentuk formulir dengan model-model yang dapat memberikan nilai hasil pemecahan persoalan yang optimal sebagai alternatif bagi pembuatan keputusan. Informasi statistik, Informasi yang disajikan dalam bentuk angka yang ditunjukkan dalam bentuk tabel atau grafik. Informasi Formulir, Informasi yang dibuat dalam bentuk formulir dengan format (kolom) isian yang sudah ditentukan dan yang disesuaikan dengan keperluan kegiatan masing-masing. Informasi Animasi, Informasi yang disajikan dalam bentuk

gambar dengan suara dan video. Informasi Simulasi, Informasi mengenai sesuatu kegiatan nyata pada suatu situasi atau peralatan yang dibuat dalam bentuk serupa tapi dengan ukuran yang kecil atau dengan layar komputer menjadi mirip ukuran sebenarnya.

Nilai Informasi

Nilai informasi ditentukan oleh dua hal (Harnanto 1994:31) yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya informasi mempunyai nilai apabila manfaat lebih efektif di bandingkan biaya untuk mendapatkannya. Kegunaan informasi adalah untuk mengurangi ketidak pastian didalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Perlu diketahui bahwa informasi yang digunakan oleh suatu informasi pada umumnya digunakan untuk suatu kegiatan, oleh karena itu informasi tidak dapat di taksir keuntungannya tetapi dapat ditaksir nilai efektifitasnya.

Komputer dan Sistem Informasi

Telah sejak lama, sebelum ada komputer, sistem informasi perusahaan dilakukan sepenuhnya oleh manusia sebagai prosesor, manusia dengan dibantu peralatan-peralatan seperti mesin hitung dan register kas melaksanakan tugas secara manual. Namun mulai tahun 1940-an dan awal 1950-an sistem informasi manual atau yang dikerjakan sepenuhnya oleh manusia mulai ditransformasikan kedalam sistem berdasarkan komputer.

Nash dalam Halim (1994:60) komputer adalah suatu alat elektronik yang dapat menyimpan, memproses, dan menghasilkan data sesuai dengan serangkaian intruksi yang diberikan sebelumnya oleh pemakai. Menurut Halim (1994:60) komputer adalah alat elektronik berkecepatan tinggi yang mampu melaksanakan perhitungan dan operasi yang logis menyimpan dan melaksanakan serangkaian intruksi pengoperasian tanpa campur tangan manusia. Kelebihan komputer adalah kecepatan kerja yang luar biasa, kemampuan menganalisis, pengamanan data dari informasi, kecepatan dan ketelitian kerja.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan diartikan sebagai hasil akhir konsumsi dimana alternatif yang dipilih bisa memenuhi atau mencapai harapan. Menurut Beman dan Evans dalam Tjiptono (2005), menyatakan bahwa: Kepuasan dapat dicapai bila nilai dan pelayanan pengguna diberikan melalui pengalaman yang didapatkan atau melampaui harapan pengguna.

Faktor-Faktor kepuasan pengguna

Faktor-faktor penentu kepuasan pengguna menurut Strauss dan Sayles (1990:24) adalah : **Pengharapan**, jika saya mengharapkan pekerjaan saya menantang (baik bayarannya), dan ternyata tidak, saya

tidak puas. Tetapi bila saya mengharapkan membosankan (rendah bayaran), dan ternyata benar demikian rasa saya mungkin hanya sedikit. **Penilaian diri**, jika saya menganggap diri saya sebagai seseorang yang secara umum puas (orang yang dapat menyesuaikan diri dengan baik), saya tidak akan bersedia mengakui bahwa pekerjaan dapat menyedihkan saya. **Norma-norma saya**, kalau orang lain, terutama orang yang sangat saya hormati, menganggap pekerjaan saya baik, saya seharusnya merasa puas atas pekerjaan tersebut atau jika orang mengatakan pada saya bahwa apa yang saya kerjakan adalah penting, lebih besar kemungkinan saya akan merasa puas. **Perbandingan-perbandingan sosial**, jika semua kawan saya mempunyai pekerjaan yang lebih baik menarik dari pekerjaan saya, saya akan merasa lebih tidak puas daripada jika kami semua senasib.

Hubungan input dan output, kepuasan terhadap pekerjaan saya tergantung pada bagaimana penilaian saya mengenai hubungan antara apa yang saya bawa atau masukkan kedalam pekerjaan (input) dan apa yang saya peroleh (output). Jika saya bekerja keras (input) dan tidak berhasil menyelesaikan apa yang ingin saya capai (output). Kenaikan, jika setelah memikirkan masak-masak saya memilih satu pekerjaan dari sejumlah kesempatan memilih, saya terikat suatu keikatan bebas dengannya. Perasaan keterikatan saya (kepuasan yang dihasilkan) bisa menjadi amat kuat kalau kepuasan saya diketahui oleh kawan-kawan. Dasar pemikiran, jika rekan-rekan saya banyak membicarakan tentang gaji, kemungkinan besar saya akan menganggap gaji penting. Jika manajemen mengumumkan program peningkatan kerjanya, saya mungkin akan menganggap itu penting, dan bingung jika program tidak sesuai dengan janjinya.

Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan pengguna

Kemampuan untuk memotivasi, mempengaruhi, mengarahkan dan menyediakan pelayanan (produk) akan menentukan tingkat keefektifitasan sehingga pelaksanaan kegiatan dan kepuasan kerja mereka meningkat serta dapat meningkatkan semangat kerja dan tanggung jawab yang dicapai (Handoko 2003:251).

Hal ini didukung oleh teori motivasi-pemeliharaan atau teori *motivesi-higienis* atau teori dua faktor menurut Herzberg (Handoko 2003:260) yang menyatakan terdapat dua kelompok faktor-faktor yang mempengaruhi kerja seseorang dalam organisasi. Faktor-faktor penyebab kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) mempunyai pengaruh pendorongan bagi prestasi dan semangat kerja dan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan kerja (*Job dissatisfaction*) mempunyai pengaruh negatif

Pengaruh Responsiveness Terhadap Pengguna

Berdasarkan teori pembentukan perilaku menurut Skinner (Handoko 2003:264) yang berbunyi "Bahwa perilaku yang diikuti dengan konsekuensi-konsekuensi pemuasan cenderung diulang, sedangkan perilaku yang diikuti konsekuensi-konsekuensi hukuman cenderung tidak berulang." Kebutuhan manusia dapat disusun dalam suatu hierarki dari kebutuhan terendah sampai yang tertinggi dan suatu kebutuhan yang telah terpuaskan berhenti menjadi motivator utama dari perilaku.

Manusia akan didorong untuk memenuhi kebutuhan yang paling kuat sesuai waktu, keadaan dan pengalaman yang bersangkutan, mengikuti suatu hierarki. Pemuasan kebutuhan tersebut akan meningkatkan semangat kerja sehingga kepuasan kerja akan meningkatkan sejalan dengan pemanfaatan sumber daya mereka secara penuh sehingga mendorong keinginan individu untuk mencapai tujuan kepuasan (Handoko 2003:256).

Pengaruh Assurance Terhadap kepuasan Pengguna

Berdasarkan teori penghargaan menurut Victor H. Vroom (Handoko 2003:263) yang menyatakan bahwa perilaku kerja karyawan dapat di jelaskan dengan kenyataan : para karyawan menentukan terlebih dahulu apa perilaku mereka yang perlu dijalankan dan diperkirakan sebagai hasil-hasil alternatif dari perilakunya. Hal ini berhubungan dengan motivasi dimana individu di perkirakan akan menjadi pelaksana dengan prestasi tinggi bila usaha mereka mengarah ke prestasi tinggi, mengarah ke hasil yang menguntungkan dan hasil tersebut akan menjadi pada keadaan keseimbangan.

Penghargaan yang dirasakan, usaha dijalankan, prestasi dicapai, penghargaan diterima, kepuasan terjadi kemudian akan diterapkan pada penilaian individu dimasa mendatang dan kepuasan di waktu yang akan datang (Handoko 2003:263)

Pengaruh Empathy Terhadap kepuasan Pengguna

Berdasarkan teori belajar (learning theory) menurut Hammer (Handoko 2003:265) telah mengidentifikasian 6 (enam) pedoman pengguna teknik-teknik pembentukan perilaku, yaitu : Jangan memberikan penghargaan yang sama kepada semua orang, perhatikan bahwa kegagalan untuk memberi tanggapan dapat juga mengubah perilaku, beritahu karyawan tentang apa yang harus dilakukan untuk mendapat penghargaan, beritahu karyawan tentang apa yang dilakukan secara salah, jangan memberi hukuman didepan karyawan lain dan Bertindaklah adil.

Melalui tindakan dan belajar, seseorang akan mendapat kepercayaan dan sikap yang pada gilirannya akan pula mempengaruhi perilakunya. Motivasi yang mempengaruhi dan merubah perilaku kerja yaitu perilaku yang diikuti dengan konsekuensi pemuasan cenderung

diulang. Dengan demikian perilaku individu diwaktu mendatang dapat diperkirakan atau dipelajari dari pengalaman diwaktu yang lalu (Handoko 2003:264)

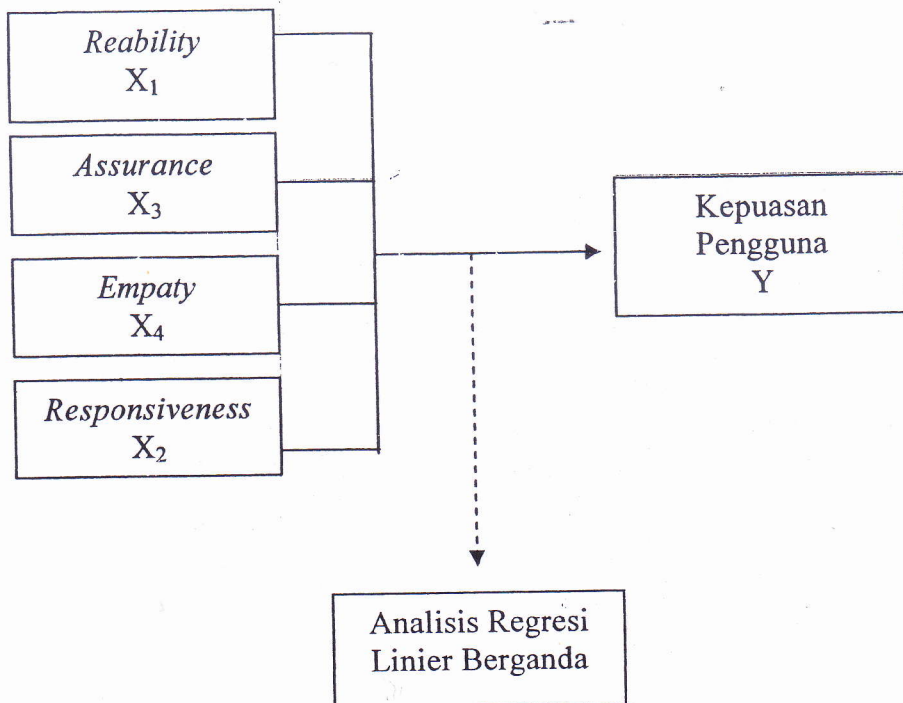
Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut Tjiptono (1996:54) kualitas jasa memiliki hubungan erat dengan kepuasan pengguna, kualitas jasa yang baik akan mendorong pengguna untuk menjalin hubungan erat dengan perusahaan sehingga perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan cara memaksimalkan pengalaman pengguna.

Teori yang dikembangkan oleh frederick herzberg (Davis 1996:72) menyatakan bahwa dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas dan tidak puas yaitu : a) Faktor pemeliharaan meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas penyeliaan, hubungan dengan penyelia, hubungan dengan rekan sejawat, hubungan dengan bawahan, upah, jaminan kerja, dan kondisi kerja serta status. b) Faktor pemotivasian meliputi pencapaian dan tanggung jawab berkaitan langsung dengan pekerjaan itu sendiri, dorongan atau dukungan, kemajuan, kesempatan berkembang. Berdasarkan uraian diatas, bila dihubungkan dengan variabel kepuasan pengguna internal dalam penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa apabila informasi diperoleh sesuai dengan harapan dan kebutuhan penggunaannya yaitu dengan adanya hubungan dengan semua pihak, maka bermutu sehingga tujuan-tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan sebelumnya dapat tercapai secara maksimal.

Untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna perusahaan harus memperhatikan dan menilai kebutuhan, keinginan serta harapan pengguna terhadap produk sehingga tercapai tingkat kepuasan pengguna yang maksimal. Dewasa ini semakin di yakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam dunia bisnis adalah nilai dan kepuasan pengguna melalui faktor kualitas jasa. Dari penjelasan sebagaimana diuraikan diatas dapat diringkas menjadi sebuah kerangka konseptual seperti gambar dibawah ini yang akan menjadi kerangka penelitian ini dan menjadi dasar untuk merumuskan hipotesis penelitian.

Kerangka Konseptual



Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut di atas dan kerangka pemikiran teoritis, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi ada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang diberikan dalam penelitian ini adalah :

a. *Reliability* /keandalan (variabel X_1)

Reliability / keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan (Tjiptono 1996:70).

b. *Responsiveness* / daya tangkap (variabel X_2)

Responsiveness merupakan keinginan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Menurut (Tjiptono 1996:70) *Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas.

- c. *Assurance* / jaminan (Variabel X_3)
Assurance mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.(Tjiptono 1996:70). *Assurance* adalah menggambarkan kemampuan sistem informasi di Kantor Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk yang dapat menimbulkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna informasi.
- d. *Empaty* / empati (variabel bebas X_4)
Empaty meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (Tjiptono 1996:70). *Empaty* adalah memberikan perhatian dengan tulus yang diberikan kepada para pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna.
- e. Kepuasan pengguna (Variabel terikat Y)
Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.(Kotler 1997:36). *Kepuasan* adalah suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima paling tidak harus sama dengan harapan pengguna atau bahkan melebihi.

Pengukuran Variabel

1. *Reliability* /keandalan (variabel X_1), *Responsivenees*/ daya tangkap (variabel X_2), *Assurance*/jaminan (Variabel X_3) dan *Empaty*/empati (variabel bebas X_4)

Pengukuran variabel ini digunakan instrumen oleh Andiani yang sudah dikembangkan oleh peneliti sendiri yang terdiri dari 3 pertanyaan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval dan teknik pengukuran yang digunakan adalah *semantic differencial*, yaitu skala yang tersusun dalam satu gari jawaban sangat positif terletak disebelah kanan dan jawaban sangat negatif terletak disebelah kiri yang mempunyai skala 7 poin dengan pola :

Sangat rendah				Sangat tinggi			
1	2	3	4	5	6	7	

Jawaban dengan nilai 7 menunjukan sangat tinggi atas keandalan sistem informasi, nilai 4 merupakan nilai tengah antara sangat tinggi dengan sangat rendah dan sebaliknya nilai 1 menunjukan sangat rendah atas keadaan sistem informasi.

2. Kepuasan pengguna (Variabel terikat Y)
Pengukuran variabel ini digunakan intrumen oleh Andiani yang sudah dikembangkan oleh penelitian sendiri yang terdiri dari 2 pertanyaan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval dan teknik pengukuran yang digunakan adalah *semantic differencial*, yaitu skala yang tersusun dalam satu gari jawaban sangat positif terletak disebelah kanan dan jawaban sangat negatif terletak disebelah kiri yang mempunyai skala 7 poin dengan pola :

Sangat rendah			Sangat tinggi			
1	2	3	4	5	6	7

Jawaban dengan nilai 7 menunjukkan sangat tinggi atas keandalan sistem informasi, nilai 4 merupakan nilai tengah antara sangat tinggi dengan sangat rendah dan sebaliknya nilai 1 menunjukkan karyawan Dispenda sangat rendah kepuasannya terhadap kualitas sistem informasi.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dispenda yang bekerja dalam kantor Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk yang berjumlah 24 karyawan.

Adapun penelitian ini dilakukan dengan cara sensus, menurut Sugiyono (2006:61) sampel jenuh atau sensus dalam istilah lainnya adalah teknik pengumpulan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini jumlah yang di ambil sebanyak 24 orang yang merupakan karyawan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur .

Teknik Analisis dan Uji Hipotesis

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing –masing butir pertanyaan dengan skor total yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Berdasarkan hasil evaluasi, diketahui bahwa nilai signifikansi kedua butir pertanyaan Y ($0,000 < 0,05$) maka kedua butir pertanyaan valid. Nilai signifikansi ketiga butir pertanyaan X2 $< 0,05$ maka ketiga butir pertanyaan adalah valid. Butir pertanyaan X3 no. 3 memiliki nilai signifikansi $0,111 > 0,05$ sehingga butir pertanyaan no. 3 dihapus pada uji selanjutnya. Nilai signifikansi kedua butir pertanyaan X4 $0,000 < 0,05$ maka kedua butir pertanyaan adalah valid.

Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen menunjukkan suatu stabilitas hasil pengamatan. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS. Dari hasil pengujian tersebut diperoleh

nilai reliabilitas data dari masing-masing variabel yang diuraikan dalam tabel berikut, dimana semakin tinggi nilai koefisien yang didapatkan maka reliabilitas data yang diperoleh semakin tinggi. Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika r_{α} positif, serta $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut reliabel.
2. Jika r_{α} tidak positif, serta $r_{\alpha} < r_{\text{tabel}}$, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel (Santoso, 2000:280).

Dari hasil perhitungan diatas untuk variabel X1, X2, X4 dan Y adalah reliable. Sedangkan untuk menambah keabsahan data untuk selanjutnya digunakan uji outlier.

Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependent, variabel independent atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal (Santoso 2000:212). Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode Kolmogorov Smirnov (Sumarsono 2004: 43)

Dasar pengambilan keputusan :

- a. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih kecil dari 5%, maka distribusi tidak normal.
- b. Jika nilai signifikan (nilai probabilitasnya) lebih besar dari 5 %, maka distribusi adalah normal. (Sumarsono 2004:43)

Menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan *Lilliefors Significance Correction* dan *Shapiro-Wilk*. Uji menunjukkan hasil bahwa dengan menggunakan uji ini diperoleh hasil analisis bahwa tidak semua variable yang diteliti memiliki distribusi yang normal (nilai signifikansi kurang dari 0,05).

Meskipun semua data tidak berdistribusi normal, akan tetapi dari uji kualitas data hasilnya menunjukkan bahwa tidak terdapat outlier pada data tersebut, oleh karena itu data ini mempunyai kualitas yang baik dan dapat dilanjutkan untuk diolah lebih lanjut.

Uji Outlier

Hal ini dibuktikan dari nilai Mahal. Distance Maximum yang lebih besar dari 20,515. Berarti tidak terdapat outlier pada data tersebut, dan dapat dilanjutkan untuk diolah lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinier pada model regresi linier berganda yang dihasilkan dapat dilakukan dengan menghitung nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari masing-masing variabel bebas dalam model regresi.

Dalam pengujian asumsi klasik terhadap analisis regresi linier berganda ini menyatakan bahwa hasil analisis penelitian ini menunjukkan tidak adanya gejala multikolinieritas pada semua variabel. Nilai VIF untuk $X_1 = 1,021$, $X_2 = 1,101$ dan $X_4 = 1,102$; (lebih kecil dari 10). Syarat terjadi multikolinieritas yang tinggi adalah jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) > 10 (Santoso 2002)

Uji Heterokedastisitas

Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adalah adanya heteroskedastisitas. Artinya, varians variabel dalam model tidak sama (konstan). Hal ini bisa diidentifikasi dengan cara menghitung korelasi Rank Spearman antara residual dengan seluruh variabel bebas.

Pengujian Heteroskedastisitas di sini menggunakan korelasi rank Spearman antara residual dengan seluruh variabel bebas. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada semua variabel X_1 , X_2 dan X_4 tidak mempunyai korelasi yang signifikan antara residual dengan variabel bebasnya. Hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel penelitian terjadi memenuhi asumsi tidak terjadi Heteroskedastisitas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis mengenai koefisien model regresi adalah seperti yang tercantum dalam table sebagai berikut:

Hasil Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	5,993	3,594		1,667	,111
Reliability (X1)	,016	,392	,009	,041	,968
Responsiveness (X2)	-,036	,369	-,023	-,099	,922
Empathy (X4)	-,001	,385	-,001	-,003	,998

a Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Berdasarkan tabel diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 5.9930 + ,016X_1 - 0,036 X_2 - 0,001X_4$$

Konstanta sebesar 5.993 memberikan pengertian bahwa jika terdapat *Reability*, *Responsiveness*, *Empaty* atau nilai ketiga variabel tersebut konstan, maka Kepuasan Pengguna sebesar 5.993 satuan.

Sedangkan nilai β_1 yang merupakan koefisien regresi dari variabel X_1 sebesar 0,016 mempunyai arti bahwa jika terjadi peningkatan *Reability* sebesar 1 satuan, maka akan terjadi peningkatan Kepuasan Pengguna sebesar 0,016 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Nilai β_2 yang merupakan koefisien regresi dari variabel X_2 sebesar -0,036 mempunyai arti bahwa jika terjadi peningkatan *Responsiveness* sebesar 1 satuan, maka akan terjadi penurunan Kepuasan Pengguna sebesar 0,036 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Kemudian nilai β_3 yang merupakan koefisien regresi dari variabel X_4 sebesar -0,001 mempunyai arti bahwa jika terjadi *Empaty* sebesar 1 satuan, maka akan terjadi penurunan Kepuasan Pengguna sebesar 0,001 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap atau konstan.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji cocok atau tidaknya model regresi yang dihasilkan. Dalam pengujian hipotesis ini level signifikansi yang digunakan adalah sebesar 0,05 atau 5% dengan urutan langkah sebagai berikut:

ANOVA(b)

Mode I		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,016	3	,005	,005	1,000(a)
	Residual	24,109	20	1,205		
	Total	24,125	23			

a Predictors: (Constant), Empathy (X4), Reliability (X1), Responsiveness (X2)

b Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,026(a)	,001	-,149	1,09792

a. Predictors: (Constant), Empathy (X4), Reliability (X1), Responsiveness (X2)

Terlihat dari angka F 0,05 dengan sig. 1,000 > 0,05 yang berarti tidak signifikan positif, yang berarti perubahan ketiga variabel diatas tidak mampu menjelaskan perubahan variabel Kepuasan Pengguna. Besarnya hubungan variabel bebas dengan variabel terikat yang ditunjukkan dengan Nilai R^2 sebesar 1% (0,01) sedang sisanya 99% dijelaskan ariabel lain diluar penelitian.

Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk. Penelitian ini masih terbatas pada kualitas pelayanan yang berkaitan dengan sistem informasi dan hanya dilakukan di Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk. Penelitian ini mengenai sistem informasi yang hanya ditujukan kepada pengguna Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk bukan kepada pengguna atau konsumen yang membutuhkannya, kemudian masih banyak lagi instrumen yang digunakan dalam proses penggunaa kualitas sistem informasi yang berkaitan dengan fungsi pelayanan.

Terlepas dari keterbatasan yang ada, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi yang memperhatikan faktor pemberdayaan sumber daya manusia. Partisipasi pemakai yang terbukti dapat meningkatkan kepuasan pemakai atas sistem yang dikembangkan harus dipertimbangkan dimana, bagaimana, dan kapan diperlukan sehingga pengembangan sistem yang dilakukan dapat berhasil.

Dari hasil perhitungan diatas diperoleh bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk, hal ini berarti bahwa secara keseluruhan sistem komputerisasi yang digunakan pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk masih memerlukan pengembangan dan peningkatan untuk teknologinya. Yang berguna untuk meminimalisasi kesalahan dalam menghasilkan keputusan. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur sistem informasi yng menjelaskan hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dengan mengemukakan sifat hubungan dipengaruhi oleh kondisi yang berbeda.

Oleh karena itu penelitian ini dapat dilanjutkan ke penelitian berikutnya terhadap kualitas pelayanan dipandang dari sisi konsumen yang membutuhkan, serta memperluas sampel penelitian, hasil penelitian ini diharapkan mendorong peneliti lainnya untuk mengamati faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai selain partisipasi pemakai, mengingat masih banyak faktor-faktor lain yang diduga berengaruh terhadap keuasan pemakai. Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini diharapkan dapat diperbaiki dalam enelitian dimasa datang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Setelah mengetahui permasalahan, meneliti dan membahas hasil penelitian tentang *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Bahwa *Reliability*, *Responsiveness* dan *Emphaty* tidak memiliki kesesuaian terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk.

Saran

Saran sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut :

- a. Bagi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur Nganjuk harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Dan memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.
- b. Hendaknya peneliti selanjutnya memperbanyak sampel dan memperluas penelitian terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain yang telah diteliti

DAFTAR PUSTAKA

- Amsiyah, Zulkifli, *Pedoman Penyusunan Usulan Penelitian dan Skripsi Jurusan Akuntansi*, Fakultas Ekonomi, UPN "Veteran" Jawa Timur.
- Aritonang, R. Lerbin R, 2005. *Kepuasan Pengguna Pengukuran dan Pengendalian dengan SPSS*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Banata, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Baridwan, Zaki, 1994. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kedua, Catatan Kedua, Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Bordnar, George H. dan William S. Hoywood, 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Indonesia, Buku Satu, Penerjenah Yusuf, Amir Abadi dan Rudi M. Tambunan, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Davis, Gorden, B. 1987. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen Cetakan Kelima*, Penerbit PT. Pustaka Binaman Presindo, Jakarta.
- Halim, Abdul, 1994. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kedua, Catatan Kedua, Penerbit BPFE Yogyakarta.
- Handoko, T. Hani, 2003. *Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Kedelapan Penerbit BPFE, Yogyakarta.

- Hall, A. James, 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Pertama Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Kadir, Abdul, 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*, Edisi Kesatu Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 1997. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan dan Pengendalian)*, Jilid Satu, Edisi Pertama, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- _____, 1998. *Manajemen Pemasaran (Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol)*, Jilid Dua Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lovelock, H. Cristoper & Lauren K. Wright, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Alih Bahasa Agus Widnyanto, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Sudaryono, Eko Arif, dkk. 2007. Pengaruh User Related Faktor Kualitas Hasil Pengembangan Sistem Informasi, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* Vol. 9 No. 1, Hal 1-15.
- Sugiyono, 2006. *Metode Penelitian Administrasi Edisi Keempat Belas*, Alfabeta, Bandung.
- Strauss, Geoge, dan Leonard Sayles, 1996. *Manajemen Personalial, Segi Manusia dalam Organisasi*, Edisi Revisi, Jilid Satu, Cetakan Pertama, Penerjemah, Hadi Kusuma, Grace M, dan Rachmulyati Hamzah, Penerbit IPPM dan PT. Pustaka Binaan, Presindo, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Widjayanto, Nugroho, 2001. *Sistem Informasi Akuntansi*, Penerbit Erlangga.
- Winarno, Wing Wahyu, 1994. *Sistem Infomrasi Akuntansi*, Edisi Kesatu, Cetakan Pertama, Penerbit STIE YKPN, Yogyakarta.
- Sudarto, Teguh, 2007. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan Jasa Keuangan Pemerintah Daerah Propinsi di Jawa Timur, *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol. 3 No. 3, Desember, hal 418-429.
- Sumarsono, 2004. *Metode Penelitian Akuntansi: beserta Contoh Interpretasi Hasil Pengolahan Data*. Edisi Revisi. Penerbit Fakultas Ekonomi UPN "Veteran" Jawa Timur, Surabaya.